

**ANALISIS PERILAKU KONSUMEN DALAM MEMILIH
PERBANKAN SYARIAH DI SURAKARTA**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Disusun Oleh :

ARIF WASKITO

NIM: B. 100 020 292

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2007**

PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

“ANALISIS PERILAKU KONSUMEN DALAM MEMILIH PERBANKAN SYARIAH
DI SURAKARTA”

Yang disusun oleh :

NAMA : ARIF WASKITO

NIM : B. 100

Penandatangan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Desember 2006

Pembimbing Utama

(Dra. Wuryaningsih DL, MM)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta

(Drs. H. Syamsudin, M.M)

PERSEMBAHAN

Karya SKRIPSI ini dengan tulus ikhlas ku
persembahkan kepada:

- ♥ Ayah dan Ibu tercinta
- ♥ Kakak dan adik-adikku
- ♥ Teman-temanku kelas E Manajemen angkata 2002

MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ۖ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَب ۝

“Sesungguhnya sesudah kesulitan akan datang kemudahan, maka kerjakanlah urusanmu dengan sungguh-sungguh, dan hanya kepada Robmu kamu berharap”.

(Q.S. Alam Nasyrah:6-8)

“Cara menghilangkan rasa takut adalah dengan menjalani atau melakukan hal yang kita takuti tersebut.

Kesedihan hanya sebuah episode, jika yang menghadapinya dengan ketabahan dan kesabaran.

Senyummu untuk saudaramu adalah shadaqoh”.

(H.R Ibnu Hibban dan Baihaqi)

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas karunia dan rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: “Analisis Perilaku Konsumen Dalam Memilih Perbankan Syariah Di Surakarta”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus penulis haturkan kepada :

1. Bapak Drs. H. Syamsudin, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Univesitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Ibu Dra. Wuryaningsih DL., MM., selaku Dosen Pembimbing Utama yang dengan arif dan bijak memberikan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak M. Sholahudin, SE., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Kedua yang dengan arif dan bijak memberikan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Bapak Nur Ahmad, SE., M.Si., selaku Pembimbing Akademik yang selama ini selalu memberikan arahan-arahan dengan sabar.
6. Semua pihak yang turut membantu terselesaikannya penulisan skripsi ini yang tidak dapat kami sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun senantiasa penulis harapkan. Akhir kata, semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi khasanah keilmuan yang telah ada. Amin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Januari 2007

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAKSI	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
E. Sistematika Penulisan	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Pengertian Pemasaran	6
B. Pengertian Manajemen Pemasaran	7
C. Lingkungan Pemasaran	10
D. Pengertian Perilaku Konsumen	11
E. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	14
F. Karakteristik Konsumen	19
G. Definisi Kualitas Jasa	22
H. Konsep Pemasaran Bank Syariah	23
I. Pengertian Bank	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29

	A. Populasi dan Sampel	29
	B. Kerangka Penelitian	29
	C. Hipotesis	31
	D. Data dan Sumber Data	31
	E. Metode Pengumpulan Data	31
	F. Metode Analisis	32
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	34
	A. Sejarah Perkembangan Bank Syariah	34
	B. Hasil Penelitian	36
	C. Pembahasan	53
BAB V	PENUTUP	54
	A. Kesimpulan	55
	B. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN – LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Distribusi Frekuensi Tingkat Pendidikan	36
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Tingkat Pekerjaan	37
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Tingkat Pendapatan	38
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Tingkat Usia	39
Tabel 4.5	Rangkuman Uji Validitas	39
Tabel 4.6	rangkuman Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 4.7	Rangkuman Hasil Penelitian Keterkaitan Pendidikan terhadap Kualitas	41
Tabel 4.8	Rangkuman Hasil Penelitian Keterkaitan Pendidikan terhadap Pelayanan	43
Tabel 4.9	Rangkuman Hasil Penelitian Keterkaitan Pekerjaan terhadap Kualitas	44
Tabel 4.10	Rangkuman Hasil Penelitian Keterkaitan Pekerjaan terhadap Pelayanan	46
Tabel 4.11	Rangkuman Hasil Penelitian Keterkaitan Pendapatan terhadap Kualitas	48
Tabel 4.12	Rangkuman Hasil Penelitian Keterkaitan Pendapatan terhadap Pelayanan	49
Tabel 4.13	Rangkuman Hasil Penelitian Keterkaitan Usia terhadap Kualitas	51
Tabel 4.14	Rangkuman Hasil Penelitian Keterkaitan Usia terhadap Pelayanan ..	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Pelaku dan Kekuatan Utama dalam Sistem Pemasaran	10
Gambar II.2	Model proses pembelian lima tahap	12
Gambar II.3	Tahap-tahap di antara evaluasi alternatif dan keputusan pembelian	14
Gambar II.4	Konsep Pemasaran	23
Gambar III.1	Kerangka penelitian	29

ABSTRAKSI

ANALISIS PERILAKU KONSUMEN DALAM MEMILIH PERBANKAN SYARIAH DI SURAKARTA”

ARIF WASKITO
NIM: B. 100

Penelitian ini bertujuan untuk: Untuk mengetahui, menguji dan membuktikan secara empiris pengaruh dan keterkaitan antara karakteristik konsumen yang terdiri dari tingkat pendidikan, pekerjaan, pendapatan dan tingkat usia dengan atribut bank syariah yang terdiri dari kualitas dan pelayanan dalam memilih perbankan syariah.

Dalam penelitian ini menggunakan teknik *convenience dan purposive sampling*. Sampel diambil sebanyak 50 responden nasabah bank syariah yang ada di Surakarta. Karakteristik konsumen bank syariah (variabel independen) adalah tingkat pendidikan, tingkat pekerjaan, tingkat pendapatan, dan tingkat usia, sedangkan variabel dependen adalah atribut pemilihan perbankan syariah yang terdiri dari kualitas dan pelayanan. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif, yaitu: metode analisis data dengan menggunakan metode statistik untuk mengolah data yang diperoleh. Dalam penelitian ini perhitungan statistik yang digunakan adalah *Chi-Square*, yaitu untuk mengetahui keterkaitan antara karakteristik konsumen yang meliputi: tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, tingkat pekerjaan dan tingkat usia dengan atribut pemilihan perbankan syariah yang terdiri dari kualitas dan pelayanan dalam pemilihan perbankan syariah.

Penelitian ini menggunakan uji *Chi Square* yang dalam analisis datanya menggunakan program komputer SPSS 10.0 *for windows*, adapun setelah dilakukan analisis data maka diketahui bahwa semua karakteristik konsumen mempunyai keterkaitan atau keterkaitan dengan atribut pemilihan bank syariah, hal ini diketahui dari nilai χ^2_{hitung} yang semuanya $> \chi^2_{tabel}$, yaitu masing-masing untuk pendidikan dengan kualitas sebesar 12,617; pendidikan dengan pelayanan sebesar 9,940; pekerjaan dengan kualitas sebesar 25,131; pekerjaan dengan pelayanan sebesar 24,280; pendapatan dengan kualitas sebesar 21,651; pendapatan dengan pelayanan sebesar 21,843; usia dengan kualitas sebesar 22,203; dan usia dengan pelayanan sebesar 17,082.

Kata Kunci: Perilaku Konsumen, Bank Syariah.